



Attijariwafa bank
Europe

Reglamento para la Defensa del Cliente de Attijariwafa Bank Europe (AWBE)

Servicio de Atención al Cliente de Attijariwafa Bank Europe Sucursal en España (AWBE-SE)

CONTENIDO

PREÁMBULO.....	3
I. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
Artículo 1: Objeto y ámbito de aplicación	4
Artículo 2: Aprobación.....	4
II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
A. REQUISITOS Y DEBERES	4
Artículo 3: Designación.....	4
Artículo 4: Idoneidad	4
Artículo 5: Duración del mandato	4
Artículo 6 : Independencia	4
Artículo 7: Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.....	5
Artículo 8: Cese.....	5
Artículo 9: Funciones	5
Artículo 10: Exclusiones.....	6
Artículo 11: Obligaciones del Banco y Deber de cooperación	6
Artículo 12: Deber de información	7
B. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
Artículo 13: Presentación de quejas o reclamaciones.....	7
Artículo 14: Plazo de presentación	8
Artículo 15: Plazo de resolución de expedientes	8
Artículo 16: Contenido del documento de presentación	8
Artículo 17: Admisión a trámite	9
Artículo 18: Solicitud de datos complementarios	9
Artículo 19: Inadmisión.....	9
Artículo 20: Tramitación	10
Artículo 21: Acuerdo o Allanamiento	10
Artículo 22: Contenido de la Resolución	11
Artículo 23: Efectos de la Resolución	11
Artículo 24: Desistimiento	11
Artículo 25: Decisión y Notificación.....	11
IV. OTROS ASPECTOS.....	12
Artículo 26: Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España	12
Artículo 27: Informe anual.....	12
Artículo 28: Modificación del reglamento.....	12



PREÁMBULO

Con la finalidad de ordenar y promocionar los sistemas de protección de los usuarios de los servicios financieros, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, adoptó una serie de medidas protectoras de los clientes de las entidades financieras, estableciendo, a estos efectos, la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, debiendo contar para ello con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En este mismo sentido, la normativa establece mayores niveles de protección para los clientes al determinar la existencia de Servicios de Reclamaciones de Supervisores Financieros que serán competentes de atender aquellas quejas o reclamaciones presentadas por los clientes ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de las entidades y que no se hayan resuelto o se hayan denegado su admisión o se hubieren desestimado.

En estos casos, los clientes podrán acudir a los siguientes órganos cuyos datos de contacto se detallan en el Anexo I al presente Reglamento:

- El Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- El Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
- El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad apruebe un Reglamento que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.



I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de AWBE-SE (en adelante, SAC), con la finalidad de que preste los servicios determinados en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El SAC de AWBE-SE se constituye como una unidad que, de manera independiente y con sujeción a los principios de transparencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros de la Entidad (en adelante, los clientes).

Artículo 2: Aprobación

El presente reglamento, una vez aprobado por la Dirección de la Entidad AWBE-SE, será sometido a la verificación del Banco de España.

II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A. REQUISITOS Y DEBERES

Artículo 3: Designación

El titular del SAC, será designado por la Dirección de la entidad AWBE-SE. Dicha designación será comunicada al Banco de España y al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 4: Idoneidad

El titular del SAC, deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 5: Duración del mandato

La designación del titular del SAC se hará por un plazo de cuatro años que podrá renovarse por iguales periodos de tiempo mediante acuerdo expreso la Dirección de la entidad AWBE-SE.

El titular del SAC, ostentará el cargo durante el periodo por el que hubiera sido designado o hasta que la Dirección de la entidad AWBE-SE acuerde su cese o su sustitución por causa tasada o justificada (ver Artículo 8).

Artículo 6: Independencia

El SAC y su titular dependen jerárquicamente del Departamento de Soportes y Medios de AWBE-SE, con total independencia y autonomía de los servicios comerciales y operativos del banco.



Artículo 7: Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico o contra Hacienda Pública o la Seguridad Social
- d) Quienes hayan sido sancionados por la comisión de infracciones administrativas derivadas de la normativa aplicable al ejercicio de la actividad propia de las entidades de crédito, de la actividad de seguros, de la normativa aplicable al mercado de valores, de la prevención de blanqueo de capitales, de la financiación de terrorismo y de la protección de los consumidores, así como por cualquier otro tipo de información administrativa grave o muy grave.
- e) Quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de AWBE- SE.

Artículo 8: Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con AWBE- SE, jubilación o prejubilación.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 9: Funciones

Es función del SAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y de sus relaciones con el banco, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Las funciones del SAC son:

- a) Resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios ofrecidos por el banco y, en general con todas las relaciones entre el Banco y sus clientes, en las que, a juicio de estos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes y el banco con el fin de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- b) Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos del Banco, con respecto a sus relaciones con los clientes.
- c) Presentar, formular y realizar ante el Banco informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan



favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre el Banco y sus clientes.

- d) Hacer llegar a la dirección de AWBE-SE, recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre AWBE-SE y sus clientes.

Artículo 10: Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de AWBE-SE con sus empleados.
- b) Las relaciones entre el Banco y sus accionistas, a excepción de aquellas originadas por los servicios financieros que la Entidad pueda prestar a dichos accionistas.
- c) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de las empresas de AWBE, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios. La exclusión no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del banco y empresas del grupo.
- d) Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos por vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público.
- e) Las que se formulen por los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 11: Obligaciones del Banco y Deber de cooperación

El Banco adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del SAC y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular, corresponde al Banco aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del SAC.

AWBE adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, velará por el deber de que sus departamentos y servicios faciliten al SAC, cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

A los efectos de un mejor funcionamiento del SAC, el Banco podrá delegar en cada una de sus oficinas o en una persona determinada, el cumplimiento y ejecución de las obligaciones que colectivamente les incumben. Con la misma finalidad cada una de las oficinas podrá encargar a una persona la relación entre la entidad y el SAC, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de sus funciones respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación al Banco se lleven a cabo a través de esa persona.



La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 12: Deber de información

Se pondrá a disposición de los clientes, en cada una de las oficinas abiertas al público de AWBE-SE, y en la página web www.attijariwafa.net/es/ la siguiente información:

- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal, correo electrónico y la dirección de la página WEB del banco, estas informaciones también deben aparecer en los términos y condiciones generales de los contratos de venta de productos y servicios de AWBE.
- b) EL SAC tendrá que resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes dentro del plazo de un mes, posterior a la fecha de recepción de estas. Este período se reduce a 15 días hábiles para reclamaciones relacionadas con los servicios de pago. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad (Servicio de Atención al Cliente, oficinas del banco, correo electrónico...).
- c) La existencia de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del SAC con carácter previo a formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los Servicios Financieros.

B. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los clientes (todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros de la Entidad) de cualquiera de las oficinas del Banco pueden dirigirse al SAC cuando estimen que en un contrato, operación o servicio de dicho Banco hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado al Derecho, salvo en los casos excluidos por el Artículo 10 de este Reglamento.

Artículo 13: Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo AWBE-SE exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre,



reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Podrán presentarse ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de AWBE-SE o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 14: Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo, el cliente podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente en caso de discrepar con esa decisión del SAC de inadmisión.

Artículo 15: Plazo de resolución de expedientes

EL SAC tendrá que resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes dentro del plazo de un mes, posterior a la fecha de recepción de estas.

Este período se reduce a 15 días hábiles para reclamaciones relacionadas con los servicios de pago. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad (Servicio de Atención al Cliente, oficinas del banco, correo electrónico...).

Si AWBE no puede ofrecerse una respuesta al cliente en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del banco, una respuesta provisional será enviada en la que se indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especifique el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

Artículo 16: Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios citados en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.



e) Lugar, fecha y firma.

Artículo 17: Admisión a trámite

En caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, la queja o reclamación será presentada por la oficina o servicio de la Entidad que la haya recibido al SAC, de forma inmediata.

Presentada la queja o reclamación, el SAC procederá a la apertura de expediente. En todo caso deberá acusar recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo ante cualquier instancia del banco (SAC, oficinas del banco, correo electrónico...).

Planteada la reclamación, el SAC, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión al Banco y al cliente. Si se admitiese a trámite o entendiese que para su decisión sobre la admisión necesitaba conocer datos que debe facilitarle el Banco, el SAC podrá solicitar información sobre la reclamación presentada al Banco, el cual deberá facilitarla en la mayor brevedad posible (entendiéndose por "Banco" cualquier oficina o departamento de la Entidad, en este caso particular). Si después de iniciada la tramitación del asunto el SAC tuviese conocimiento de la concurrencia previa a la presentación de aquél de una de las circunstancias recogidas en el Artículo 10 o de que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el SAC archivaré el expediente, comunicando su decisión al Banco y al cliente.

Artículo 18: Solicitud de datos complementarios

Si se considera que en la reclamación no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivaré la queja o reclamación sin más trámite.

Sin perjuicio de lo anterior, el reclamante podrá aportar dicha documentación posteriormente en un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos

El plazo dado para completar la documentación interrumpirá el cómputo de un mes (15 días hábiles si están relacionadas con algún servicio de pago) desde la entrada en el SAC de la queja o reclamación y cumplido el trámite, aquel se reanudará y no se iniciará desde el comienzo.

Artículo 19: Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.



- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Banco a las que les resulta de aplicación el presente reglamento.
- d) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciará afectación de los derechos y legítimos intereses del reclamante.
- e) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
- f) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- g) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.
- h) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 14 de este Reglamento. a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación
- i) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 20: Tramitación

El SAC, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las Oficinas y distintos departamentos y servicios de AWBE-SE que pudieran verse afectados por la reclamación cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Los departamentos y servicios de la Entidad deberán contestar al requerimiento del SAC en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud.

Artículo 21: Acuerdo o Allanamiento

El SAC, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida



la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento AWBE-SE se allanase a la petición del cliente.

Artículo 22: Contenido de la Resolución

Las resoluciones del SAC que decidan las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas. Para dictarlas tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio y la buena práctica bancaria buscando una solución equitativa de la cuestión planteada. Cuando obligaran al Banco a satisfacer una cantidad determinada al cliente, el SAC deberá cifrar su importe. Una vez dictada la resolución será de inmediato notificada a las partes.

Artículo 23: Efectos de la Resolución

El cliente no está obligado a aceptar la resolución del SAC.

Las decisiones del SAC, con independencia de que sean favorables o desfavorables para los reclamantes, no tendrán carácter vinculante para los mismos.

El Banco está obligado a aceptar la resolución del SAC.

En caso de disconformidad con la resolución del SAC, el reclamante podrá acudir a los servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

En caso de que el reclamante no hubiera recibido contestación, podrá acudir a los servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros en los plazos indicados a continuación:

- Transcurridos 2 meses si el reclamante es no consumidor.
- Transcurrido 1 mes si el reclamante es consumidor.
- Transcurridos 15 días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago.

En todo caso, el reclamante tendrá derecho a acudir a otras instancias judiciales o administrativas sea cual sea el fallo del SAC.

Cuando el reclamante tenga la condición de consumidor, el mismo podrá presentar su reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros dentro del plazo de un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC.

Artículo 24: Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Artículo 25: Decisión y Notificación

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del



Banco De España.

El reclamante tendrá en todo caso derecho a acudir a otras instancias judiciales o administrativas sea cual sea el fallo del SAC.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de presentación por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

La notificación de la decisión se realizará por el medio designado por el reclamante o a través del mismo medio empleado para presentar la queja o reclamación.

III. OTROS ASPECTOS

Artículo 26: Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

AWBE-SE atenderá por medio del SAC, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 27: Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año se presentará ante la Dirección de la entidad AWBE-SE un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

Artículo 28: Modificación del reglamento

El Reglamento (y cualquier modificación posterior que reciba) no entrará en vigor hasta la aprobación de la misma por la Dirección de la entidad AWBE-SE y su posterior verificación por el Banco de España.

No obstante, las modificaciones que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control entrarán en vigor, funcionalmente, cuando proceda conforme a las mismas, sin perjuicio de que, formalmente, se siga el trámite señalado en el párrafo anterior.



ANEXO I. DATOS DE CONTACTO DE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS

Las consultas, quejas y reclamaciones se pueden presentar de dos formas, habiendo agotado previamente la vía de reclamación ante el SAC:

- En soporte papel, dirigiendo el escrito al Servicio Correspondiente en las direcciones de correo postal detalladas a continuación
- Por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web del Servicio Correspondiente

- Servicio de Reclamaciones del Banco de España
Vía Correo Postal:
Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá, 48, 28014 Madrid
Vía Telemática:
<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

- Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
Vía Correo Postal:
Comisión Nacional del Mercado de Valores
Servicio de Reclamaciones de la CNMV:
C/ Edison, 4, 28006 Madrid
Vía telemática:
<https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Como-Reclamar.aspx>

- Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Vía Correo Postal:
Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
C/ Miguel Ángel, 21 28010 Madrid
Vía telemática:
<http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>

- SAC
Vía Correo electrónico: Sac@attijariwafa.net
Formulario de reclamaciones:
http://particuliers.attijariwafa.net/es/pdf_doc/ES_Formulaire_Reclamation.pdf